

# **MANAJEMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN PASCA SENTRALISASI DI UNIVERSITAS SEBELAS MARET**



**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Roulina Br Sihalo**

**K7413140**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2017**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Roulina Br Sihalohe

NIM : K7413140

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Menyatakan bahwa skripsi saya berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN PASCA SENTRALISASI DI UNIVERSITAS SEBELAS MARET”** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta, 2 September 2017

Yang membuat pernyataan



Roulina Br Sihalohe

**MANAJEMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN PASCA SENTRALISASI  
DI UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**Oleh :**

**ROULINA BR SIHALOHO**

**NIM K7413140**

**SKRIPSI**

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana  
Pendidikan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**SEPTEMBER 2017**



## PERSETUJUAN

Nama : Roulina Br Sihalohe

NIM : K7413140

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Perpustakaan Pasca Sentralisasi  
Universitas Sebelas Maret

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji  
Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret  
Semarang.

### Persetujuan Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Rahmat N. Rahmanto, M.Si.  
NIP 19770715 200501 1002

Pembimbing II



Tutik Susilowati, S.Sos., M.Si.  
NIP 19751031 200501 2 001







## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Koulina Br Sihalohe  
NIM : K7413140  
Judul : Manajemen Pelayanan Perpustakaan Pasca Sentralisasi Di Universitas Sebelas Maret

Skrripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta pada hari Senin, tanggal 11 September 2017 dengan hasil LULUS dan revisi maksimal 1 Bulan. Skripsi ini telah direvisi dan mendapat persetujuan dari Tim Penguji.

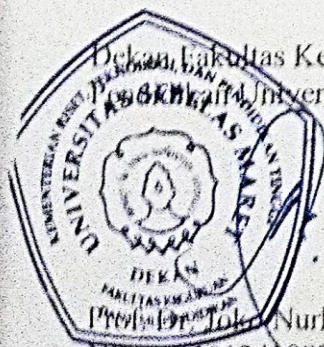
Persetujuan hasil revisi oleh Tim Penguji :

	Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Dr. Hery Sawiji, M.Pd.		28-09-2017
Sekretaris	: Susantiningrum, S.Pd., SE., MA33.		28-09-2017
Anggota I	: Dr. Andre N. Rahunanto, S.Sos., M.Si		20-09-2017
Anggota II	: Tutik Susilowati, S.Sos., M.Si		28-09-2017

Skrripsi disahkan oleh Kepala Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran pada :

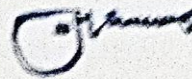
Hari : Kamis  
Tanggal : 28 September 2017

Mengesahkan



Dr. Hery Sawiji, M.Pd.  
NIP 196101241987021001

Kepala Program Studi Pendidikan  
Administrasi Perkantoran,



Dr. Hery Sawiji, M.Pd.  
NIP 196105181989031001

## ABSTRAK

Roulina Br Sihaloho. K7413140. **MANAJEMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN PASCA SENTRALISASI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERISTA SEBELAS MARET**. Skripsi, Surakarta: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret September 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana (1) manajemen pelayanan perpustakaan pasca sentralisasi di Universitas Sebelas Maret; (2) respon civitas akademik terhadap pelayanan perpustakaan pasca sentralisasi; (3) kendala dan solusi yang dihadapi dalam pelayanan pasca sentralisasi perpustakaan Universitas Sebelas Maret.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber diantaranya narasumber atau informan, peristiwa atau aktivitas, tempat atau lokasi, dan dokumen arsip. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel bertujuan (*Purposive Sampling*). Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan analisis dokumentasi. Validitas data menggunakan teknik triangulasi data dan triangulasi metode. Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis induktif.

Hasil penelitian ini sebagai berikut: (1) Manajemen pelayanan perpustakaan pasca sentralisasi terdiri dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Perencanaan pelayanan masih dibuat secara lisan/informal dimana perencanaan tersebut tidak tercantum sesuai SOP karena perencanaannya dibuat akibat suatu kondisi yg mendesak. Sehingga pelaksanaan pelayanan peminjaman dengan program penataan buku, pelayanan pengembalian dengan kebijakan sanksi denda, pelayanan keanggotaan dengan program *one card*, dan pelayanan loker dengan program *self services* mengalami kendala. Sementara pengorganisasian dilakukan dengan pembagian kerja secara rotasi dan pengawasan dilakukan secara langsung oleh ketua divisi dan melalui laporan bulanan yang diberikan oleh koordinator kepada ketua divisi. (2) Respon civitas akademik terhadap pelayanan perpustakaan terdiri dari tiga yaitu respon positif, negative, dan tidak peduli. Respon civitas akademik terhadap pelayanan lebih cenderung kepada respon negative. (3) Kendala pelayanan perpustakaan pasca sentralisasi adalah kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia), sistem pencatatan denda masih manual yang kurang efisien, kurangnya koordinasi perpustakaan dengan Bank yang bekerjasama dengan kampus, dan pembuatan sistem kunci loker membutuhkan waktu yang lama. Sedangkan solusi yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan UNS terhadap kendala tersebut adalah pelaksanaan rotasi, perencanaan sistem berbasis komputersasi, pelaksanaan negosiasi dengan pihak bank yang bekerjasama, dan menyediakan fasilitas pendukung (tas transparan, nomer besar yang dikalungkan, dan nomor kecil yang dikalungkan).

**Kata Kunci :** Pelayanan, Manajemen Pelayanan, Perpustakaan, Sentralisasi

## ABSTRACT

Roulina Br Sihalo. K7413140. **POST-CENTRALIZED LIBRARY SERVICE MANAGEMENT AT SEBELAS MARET UNIVERSITY**. Skripsi, Surakarta: Faculty of Teacher Training and Education Universitas Sebelas Maret September 2017.

The study aims to find out how (1) post-centralized library service management at Sebelas Maret University; (2) the response of the academic community to the post-centralized library service; (3) obstacles and solutions faced in the post-centralization services of the Sebelas Maret University library.

The data in this research were gained from several sources, such as; informants, events and actors, place or location, and archived documents. Sampling technique using Purposive Sampling. Data collection techniques used interview, observation, and documentation analysis. Data validity using data triangulation technique and method triangulation. Data analysis used is inductive analysis technique.

The results of this study are as follows: (1) Post-centralized library service management consists of planning, organizing, actuating and controlling. Service planning is still made orally / informally where the planning is not in accordance with the SOP (Standart Operating Procedure) because the planning is made due to an urgent conditions. So that the implementation of loaning services with the shelving program, the return service with the sanction policy, the membership service with one card program, and the service locker with the self-service program have obstacles. While the organizing is done by a division of labor by rotation and supervision is done directly by the chairman of the division and through monthly reports provided by the coordinator to the chairman of the division. (2) The responsiveness of the academic community to the library service consists of three that are positive, negative, and unconcerned responses. The responsiveness of the academic community to the service is more tends to the negative response. (3) The constraints of post-centralized library services are lack of human resources, fines still manual and messy systems, lack of coordination of libraries and banks in collaboration with the campus, and locking of locker lock systems take a long time. While the solution to these obstacles While the solution made by Library UNS to these obstacles is the implementation of rotation is the implementation of rotation, the planning of the system based on computer, the implementation of negotiations with the banks that cooperate, and the supporting facilities provide (bag transparent, a large numbers are being denied, and a small number clipped)

Keywords: Service, Service Management, Library, Centralization,



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Yesus Kristus yang telah melimpahkan kasih-Nya dan berkat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan Judul “**MANAJEMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN PASCA SENTRALISASI DI UNIVERSITAS SEBELAS MARET**”, sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada program Studi Administrasi Perkantoran.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan yang timbul dapat teratasi. Untuk itu segala bentuk bantuan, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Joko Nurkamto, M.Pd., Dekan dan Para Pembantu Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian
2. Dr. Hery Sawiji, M.Pd., Kepala Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan izin menyusun skripsi
3. Dr. Andre N. Rahmanto., M.Si, selaku pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan dan motivasi selama menyusun skripsi ini.
4. Tutik Susilowati, S.Sos., M.Si, selaku pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan dan motivasi selama menyusun skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah mendidik dan membimbing selama ini
6. Dr. Muhammad Rohmadi, SS., M.Hum, selaku kepala UPT Perpustakaan UNS yang sudah memberikan izin untuk penelitian dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada peneliti.

7. Sugeng Widaryanto, SIP, selaku ketua tata usaha UPT Perpustakaan UNS yang membantu mengumpulkan dokumen dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi kepada peneliti.
8. Dra. Tri Hardiningtyas, M.Si, selaku Kadiv. Layanan dan Pendayaguna Perpustakaan yang memberikan motivasi dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi kepada peneliti
9. Seluruh pustakawan di UPT Perpustakaan UNS yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada peneliti.
10. Pemustaka/ civitas akademik yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada penulis
11. Kedua orang tua saya yang sudah memberikan doanya
12. Kedua adik saya Jandri dan Sangap yang selalu memberikan motivasi dan doa
13. Seluruh keluarga besar Sagala dan Sihalohe yang memberikan motivasi dan doa
14. Evi Diah Puspita Sari yang selalu membantu dan menemani saya dalam pengumpulan data penelitian.
15. Teman-teman Kos (Rida, Fina, Oktaviani, Annisa, Evi, Elfri dan Cici) yang telah menjadi keluarga di tanah perantauan dan selalu membantu.
16. Teman-teman PPL SMK Kristen 1 Surakarta 2016
17. Teman-teman PAP 2013 atas kebersamaannya selama ini
18. Teman-teman LPM Motivasi FKIP UNS atas kebersamaannya selama ini
19. Teman-Teman NHKBP Solo atas kebersamaannya selama ini

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan hal ini antara lain karena keterbatasan peneliti. Meskipun demikian, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu.

Surakarta, September 2017

Peneliti,

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGAJUAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN ABSTRAK.....	vi
HALAMAN MOTTO .....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang .....	1
A. Rumusan Masalah .....	3
B. Tujuan Penelitian .....	3
C. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Kajian Pustaka.....	5
1. Perpustakaan .....	5
2. Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	10
3. Pelayanan Perpustakaan .....	12
4. Sistem Pengelolaan Perpustakaan .....	18
5. Sentralisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	24
6. Manajemen Pelayanan .....	25
7. Pelayanan Prima.....	35
B. Kerangka Berpikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	42

B. Metode dan Pendekatan Penelitian .....	43
C. Data dan Sumber Data .....	45
D. Teknik Pengambilan Subjek Penelitian .....	47
E. Teknik Pengumpulan Data .....	48
F. Teknik Uji Validitas Data .....	49
G. Teknik Analisis Data .....	50
H. Prosedur Penelitian .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	53
1. Lokasi Penelitian .....	53
2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	58
a. Manajemen Pelayanan Perpustakaan .....	59
b. Respon Civitas Akademik .....	86
c. Kendala dan Solusi .....	98
B. PEMBAHASAN .....	111
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	124
B. Implikasi .....	127
C. Saran .....	128
DAFTAR PUSTAKA .....	130

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Krangka Berpikir .....	41
Gambar 3.1 Skema Prosedur Penelitian .....	52
Gambar 4.1 Contoh 1 .....	65
Gambar 4.2 Contoh 2 .....	65
Gambar 4.3 Ruang Penyimpanan Buku .....	67
Gambar 4.4 Kartu Anggota .....	75
Gambar 4.5 Kartu Baca .....	76
Gambar 4.6 Kartu Sakti .....	76
Gambar 4.7 Kondisi Loker Sebelum Perbaikan .....	82
Gambar 4.8 Kondisi Loker Setelah Perbaikan .....	82

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian dan Penyusunan Skripsi
- Lampiran 2. Pedoman Wawancara
- Lampiran 3. Field Note
- Lampiran 4. Data Respon Pemustaka
- Lampiran 5. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UNS
- Lampiran 6. Sertifikat Akreditasi Perpustakaan
- Lampiran 7. Sertifikat ISO
- Lampiran 8. Data Pegawai UPT Perpustakaan UNS
- Lampiran 9. Data Perkembangan Koleksi Perpustakaan Tahun 2017
- Lampiran 10. Rencana Kegiatan Devisi Layanan Perpustakaan 2017
- Lampiran 11. Ringkasan RBA Perpustakaan 2017
- Lampiran 12. Prosedur Perpanjangan Via Koleksi Via SMS
- Lampiran 13. Prosedur Penitipan Tas UPT Perpustakaan UNS
- Lampiran 14. Pencatatan Denda
- Lampiran 15. Statistik Layanan Keanggotaan Bulan Juli 2017
- Lampiran 16. Statistik Layanan Perpanjangan Koleksi Via SMS 2016-2017
- Lampiran 17. Contoh Surat Tugas UPT Perpustakaan UNS
- Lampiran 18. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Pelanggan Devisi Layanan 2017
- Lampiran 19. Kuitansi UPT Perpustakaan UNS
- Lampiran 20. Pamflet UPT Perpustakaan UNS
- Lampiran 21. SK Rektor No 20 Tahun 2017 Pasal 37
- Lampiran 22. Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 23. Photo Dokumentasi